



**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Ученым советом Института**  
**сервисных технологий**  
**Протокол №12 от 20 февраля 2020г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

***ОП.16 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ***

основной профессиональной образовательной программы  
среднего профессионального образования –  
программы подготовки специалистов среднего звена

**по специальности: 11.02.02 Техническое обслуживание и ремонт  
радиоэлектронной техники (по отраслям)**


**Квалификация: техник**


**год начала подготовки: 2020г**

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Копылов В.В.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Голубцов А.С.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС ... Лист 2
--	--	----------------------------

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2. СТРУКТУРА и СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ



## **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«Этика и психология делового общения».**

#### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины входит в состав вариативной части программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 11.02.02 Техническое обслуживание и ремонт радиоэлектронной техники (по отраслям).

Рабочая программа учебной дисциплины может использоваться при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области технического обслуживания и ремонта радиоэлектронной техники. Опыт работы не требуется.

Рабочая программа дисциплины может использоваться для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

#### **1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

Учебная дисциплина «Этика и психология делового общения» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального учебного цикла программы подготовки специалистов среднего звена и входит в состав ее вариативной части.

#### **1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

##### **В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:**

У1. применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.

##### **В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:**

З1. основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе;



32. особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

### **Цели и задачи дисциплины:**

Целью учебной дисциплины «Этика и психология делового общения» является ознакомление студентов с данной отраслью знаний, формирование коммуникативной компетенции и навыков вербального и невербального взаимодействия.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности



#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 72 часа, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 48 часов;  
самостоятельной работы обучающегося – 24 часа.

## **2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.**

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе: лекций	32
практических занятий	16
Самостоятельная работа студента	24
Итоговая аттестация в форме	зачёт



## 2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Этика и психология делового общения».

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа студентов	Объём часов	Уровень усвоения
<b>Раздел 1. Этика и эстетика.</b>	<b>Методологическая основа наук, сущность этического и эстетического воспитания, значение.</b>		
Тема 1.1. Эстетическая культура.	<b>Содержание учебного материала</b> Общие сведения о предмете Задачи предмета «Этика», его значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере услуг. Общие сведения об эстетике как науке. Основные области эстетической деятельности человека. Общие понятия об эстетической культуре. Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности.	2	1
Тема 1.2. Эстетическое воспитание. Сущность эстетического воспитания, его значение.	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие об эстетическом чувстве, идеале. Эстетическая оценка. Эстетическая потребность. Понятие об эстетическом вкусе, его проявление и значение.	2	1
	<b>Самостоятельная работа 1</b> Выполнение домашних заданий по разделу 1. Составление словаря терминов: эстетическая культура, идеал, эстетический вкус, эстетика деловых отношений, эстетика рекламы, этическая культура.	4	



<b>Раздел №2. Психологические основы делового общения.</b>	<b>Общие понятия о науке. Психические свойства и состояния человека. Профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг.</b>		
Тема 2.1. Психология общения. Психические состояния человека	<b>Содержание учебного материала</b> Общие понятия о науке психологии. Задачи психологии, значение для овладения профессиональными навыками, работающих в сфере услуг. Психические состояния человека: бодрость, усталость, удовлетворенность, активность. Их влияние на процесс общения.	2	1
	<b>Практические занятия</b> №1 Психические свойства: темперамент, характер; их виды и особенности. Определение темперамента и характера человека по внешнему виду. Прохождение теста. №2 Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности. Выявить необходимые профессиональные качества.	4	
Тема 2.2. Психологические основы делового общения Профессионально-значимые качества работающих в сфере услуг.	<b>Содержание учебного материала</b> Зависимость профессиональных качеств от психологических свойств личности. Их соотношение с психическими свойствами личности. Общение основа человеческого бытия. Понятие делового общения. Универсальные и этические правила делового общения. Психологические аспекты делового общения. Этические нормы взаимоотношений	2	2



	<b>Практическая работа</b> №3 Классификация видов общения. Непосредственное, прямое, межличностное, массовое, императивное, диалоговое общение. Практикум	2	
Тема 2.3. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Трансактная модель общения.	<b>Содержание учебного материала</b> Восприятие. Факторы восприятия, привлекательности. Теория трансактного анализа Э. Берна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиции. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного сценария.	2	1
	<b>Самостоятельная работа 2</b> Выполнение домашних заданий по разделу 2.3. Г.М Шеламова «Деловая культура и психология общения.	6	
<b>Раздел 3</b> <b>Деловой этикет.</b>	<b>Правила повседневного и служебного этикета. Этикет и имидж делового человека.</b>		
Тема 3.1. Правила этикета	<b>Содержание учебного материала</b> Правила повседневного и служебного этикета. Этикет и имидж делового человека	2	3





	<b>Практическая работа.</b> № 4 Повседневный этикет. Правила поведения на улице. Поведение в транспорте. Поведение в театре и музее. Составить правила повседневного этикета. Подарки. Эстетика и этика подбора и оформления подарков. Отказ от подарка. Как дарят подарки. Подбор подарок служащим и руководителям фирмы.	2	
Тема 3.2. Этикет и имидж делового человека. Этикет курение.	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие о служебном этикете: поведенческом, речевом. Общие правила поведенческого этикета и речевого этикета. Этикет приветствия и представления. Общие правила этикета для курящих.	2	2
	<b>Практическая работа.</b> №5 Умение хорошо одеваться. Одежда и аксессуары мужчин. Практикум. Способы завязывания галстука. Умение хорошо одеваться. Одежда и аксессуары женщин.	2	
Тема 3.3. Этика в деловых отношениях.	<b>Содержание учебного материала</b> Приём на работу и собеседование. Процесс собеседования. Представление нового сотрудника коллективу.	2	1
Тема 3.4. Документы при поступлении на работу.	<b>Содержание учебного материала</b> Рекомендации, характеристики при поступлении на работу. Составление резюме.	2	2
	<b>Практическая работа.</b> №6 Деловая корреспонденция. Фирменные бланки и визитные карточки. Оформление визиток.	2	
	<b>Самостоятельная работа 3</b>	4	



<b>Раздел 4. Культура общения в профессиональной среде.</b>	Подготовка рефератов по темам раздела, прохождение тестов, выполнение домашней работы.		
	<b>Сущность коммуникации, средства общения. Техники слушания и публичного выступления.</b>		
Тема 4.1. Профессиональная Коммуникация.	<b>Содержание учебного материала</b> Коммуникация и ее особенности. Содержание и сущность речевого общения. Невербальные средства общения. Жесты, назначение жестов, логика жестов.	2	2
	<b>Практическая работа.</b> №7 Техника активного диалога и слушания. Основные аспекты публичного выступления.	2	
Тема 4.2. Общие требования к деловому телефонному диалогу.	<b>Содержание учебного материала</b> Требования к содержанию телефонных разговоров; основные элементы диалога. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.	2	2
	<b>Самостоятельная работа 4</b> Выполнение домашних заданий по разделу 4. Подготовка сообщений по темам: «Секреты общения в поисках работы», «Аргументы и их влияние на эффективность общения», «Язык телодвижений», «Речевой этикет», «Культура общения в коллективе»	6	
<b>Раздел 5. Деловые переговоры.</b>	<b>Виды, цели, условия, этапы организации, особенности переговоров.</b>		
Тема 5.1.	Виды переговоров. Цель переговоров. Решение, принимаемое	2	1



Искусство ведения переговоров.	на переговорах. Анализ принимаемых решений. Участники переговоров.		
Тема 5.2. Этические приёмы ведения деловых переговоров. Приёмы убеждения и аргументации.	<b>Содержание учебного материала</b> Морально-этические условия заключения договора. Этическая основа ведения деловых переговоров. Барьеры и ошибки общения. Этическая позиция председательствующего	2	1
Тема 5.3. Подготовка к переговорам. Деловые переговоры с иностранцами.	<b>Содержание учебного материала</b> Этапы, организация, приёмы и тактика ведения, принятие решения. Технология ведения переговоров. Этикет делового общения с иностранными партнёрами	2	2
<b>Раздел 6. Конфликты в деловом общении.</b>	<b>Понятие конфликта. Стратегии поведения в конфликте. Решение конфликта.</b>		
Тема 6.1. Конфликты и его структура. Психологический и этический аспект конфликта.	<b>Содержание учебного материала</b> Понятие конфликта. Виды, структура. Решение конфликта конструктивным способом.	2	1
Тема 6.2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.	<b>Содержание учебного материала</b> Стратегия черепашки, акулы, совы и медвежонка.	2	1
	<b>Практическая работа.</b> №8 Правила поведения в конфликтах. Практикум по конструктивному решению конфликта.	2	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТИС

...

Лист 12

	<b>Самостоятельная работа 5</b> Повторение основных положений раздела, конспектирование, практическое применение.	4	
<b>Всего по учебной дисциплине:</b>		<b>72</b>	

Для характеристики уровня общения используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (усвоение ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
3. – продуктивный (планирование самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебной аудитории и Кабинета социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебной аудитории:

Учебная мебель, доска.

Оборудование Кабинета социально-экономических дисциплин:

Учебная мебель, ПК-1 шт., доска

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

##### Основные источники:

1. Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=463272>

2. Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=444527>

##### Дополнительные источники:

1. **Этика и психология делового общения (сфера сервиса):** Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - <http://znanium.com/catalog/product/535092>

##### Интернет-ресурсы

1. ZNANIUM.COM
2. Book.ru



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:	
У1. применять в профессиональной деятельности приёмы делового общения.	<i>Для текущего контроля:</i> выполнение практического задания, самостоятельная работа <i>Для промежуточной аттестации:</i> зачет
Знания:	
31. основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе; 32. особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.	<i>Для текущего контроля:</i> Устный опрос, выполнение самостоятельной работы <i>Для промежуточной аттестации:</i> зачет